4. LA LOGÍSTICA INVERSA

La Logística Inversa se refiere al flujo de vuelta de artículos y elementos de embalaje, incluido el servicio al cliente y la retirada final de los artículos devueltos. Estas devoluciones pueden ser ciegas – sin previo aviso al proveedor – preautorizados – con previa comunicación al proveedor y que suele llevar asociado un número de autorización-.

La Logística Inversa incluye la retirada de desechos, productos reciclables, productos perecederos, o materiales absolutos. Por ello, es una parte costosa de la cadena de suministro ya que requiere que las empresas dediquen recursos adecuados para controlar estas actividades, y tradicionalmente, una de las áreas menos consideradas.

Sin embargo, los clientes cada día más evalúan a las compañías en base a su flexibilidad y el nivel de atención dada a sus problemas relacionados con la Logística Inversa de sus proveedores.

Pero además, las empresas también deben considerar las barreras para reemplazar los artículos de manera inmediata, como pueden ser la disponibilidad de stock o el tiempo que se tardará en enviarlos.

Para llevar a cabo una gestión eficiente de la Logística Inversa, las organizaciones necesitan, tanto almacenes que soporten movimientos bidireccionales de los productos, o instalaciones específicas para estas actividades. Igualmente, cuando los artículos se devuelven, se necesita disponer de la información apropiada para asegurar que se gestiona el correcto problema.

Cuando se planifica el transporte de devoluciones, las compañías que utilizan principalmente flota privada, deben buscar fórmulas para utilizar los trayectos de vuelta a origen.

En el caso de productos que tienen que traspasar fronteras internacionales, la Logística Inversa se complica debido a la documentación que se precisa. Para evitarlo, una compañía debe, simplemente, enviar un nuevo artículo.

Como resultado de los costes de obsolescencia y las presiones de los clientes, así como el incremento de leyes medioambientales, las empresas están tomando conciencia de la importancia del tratamiento de este tipo estado de los artículos.

Las empresas pueden minimizar estos costes si los productos están diseñados y producidos teniendo en mente el futuro reciclaje. Por ejemplo, los tóner de impresoras láser están siendo diseñadas para ser rellenadas de nuevo, en vez de ser tirados cuando se quedan vacíos.

Algunas compañías pueden querer artículos que les sean devueltos para destruirlos incluso cuando no presentan ninguna anomalía, en vez de permitir que los clientes hagan los redireccionen a otros canales con la posibilidad de dañar el nombre de la marca fabricante.

Además, las planificaciones de Logística Inversa deberían ser enfocadas para que determinaran que devoluciones deben ser desechadas o reutilizadas, y cuales reparadas, vendidas por otros canales o devueltas directamente al mercado.